



# 生态环境热线投诉举报指南

上海市生态环境局执法总队  
二大队 张晓晶

2023年11月



---

---

# 目录

---

---

一、投诉举报渠道及办理流程

二、投诉举报受理情况

三、举报奖励工作开展情况

四、典型案例（举报奖励）



---

---

# 目录

---

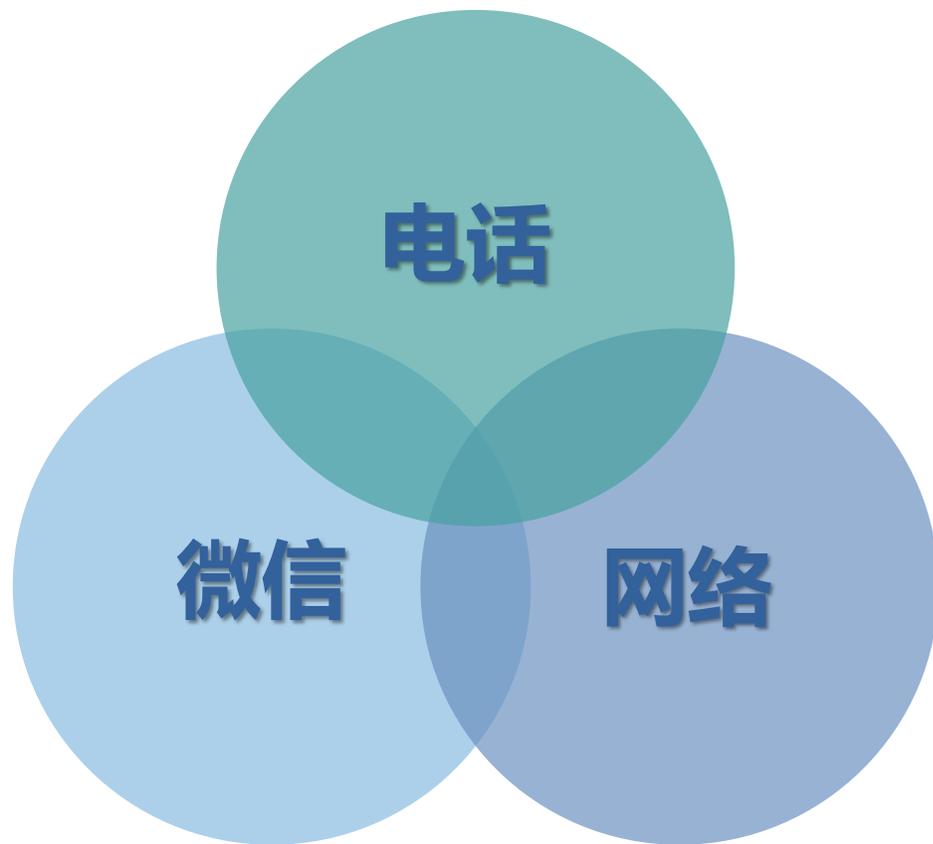
---

## 一、投诉举报渠道及办理流程



**公众可以通过哪些途径  
投诉举报生态环境问题呢？**

# 生态环境污染举报途径



电话

12345市民热线（拨打电话、微信小程序、随身拍）

微信

手机微信关注公众号：12369环保举报



12369 环保举报  
公众号

网络



# 12345热线的各种受理渠道



# 12345热线办理时限 (1-5-15)



承办单位收到工单后1个工作日内，应当先行联系市民，了解情况，告知处置程序和期限。

先行联系

1

5

一般工单

一般的咨询、求助、投诉、意见建议事项，收到工单5个工作日内办结。

复杂事项，收到工单15个工作日内办结。

复杂事项

15

不超过  
90天

市级延期

特别疑难的事项，承办单位可申请延期，延期不得超过90天。紧急、次紧急工单不可延期。



市民在1个工作日内接到市生态环境局工作人员先行联系电话。

先行联系

1

2

办结回复

市民在15个工作日内接到承办单位办结回复电话。

办结回复后，市民会接到市生态环境局回访电话。

回访电话

3

4

12345回访

市民接到12345热线短信或回访电话。

# 微信公众号及网站投诉渠道



12369环保举报微信公众号  
生态环境局官网



# 微信举报办理流程





对企事业单位和其他生产经营者，在生产建设或其他活动中产生废水、废气、废渣、粉尘、恶臭、噪声等对环境造成污染的行为。

**水污染：**工业企业直接向外环境排放生产废水，超标排放水污染物，停用、闲置、擅自拆除水污染治理设施或不正常使用水污染治理设施以及造成水污染事故等环境违法行为。

**大气污染：**工业企业违反大气污染防治管理制度，超标排放大气污染物，停用、闲置、擅自拆除大气污染治理设施或不正常使用大气污染治理设施，烟囱冒黑烟等环境违法行为。

**噪声污染：**工业企业、社会生活中经营场所固定源噪声超标等违法行为。



---

---

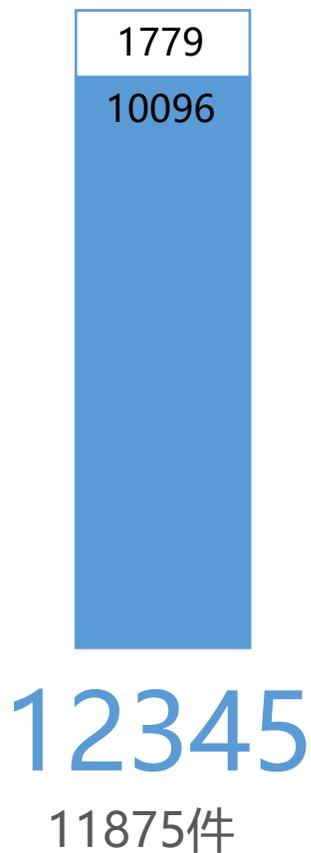
# 目录

---

---

## 二、投诉举报受理情况

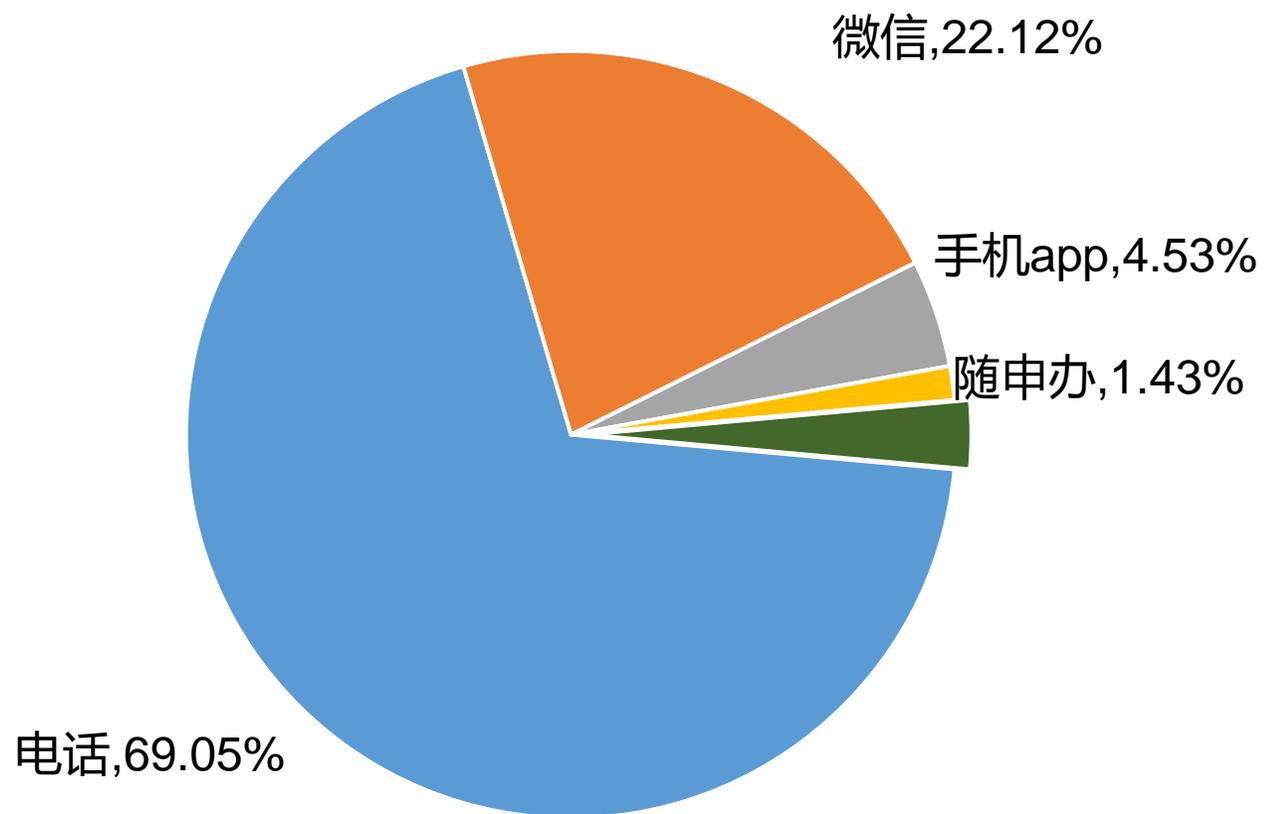
# 2022年生态环境投诉受理量



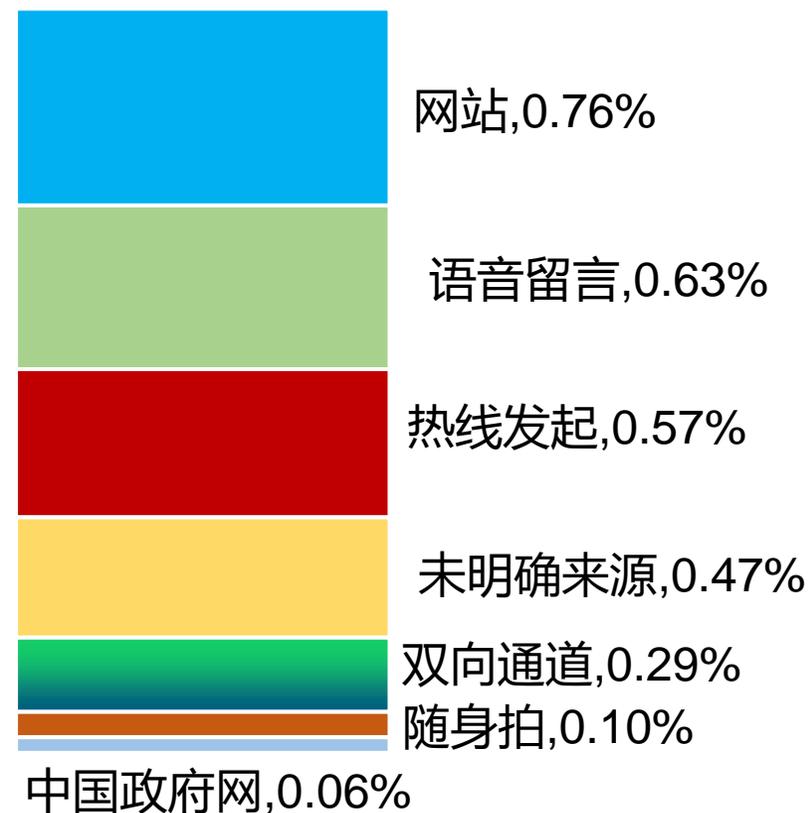
热线中心接到主要来源投诉举报共计**17693件**，  
5842件未予受理，实际受理举报共计**11851件**：

- 12345：已受理10096，不受理1779；
- 微 信：已受理1566，不受理3839；
- 网 络：已受理189，不受理224。

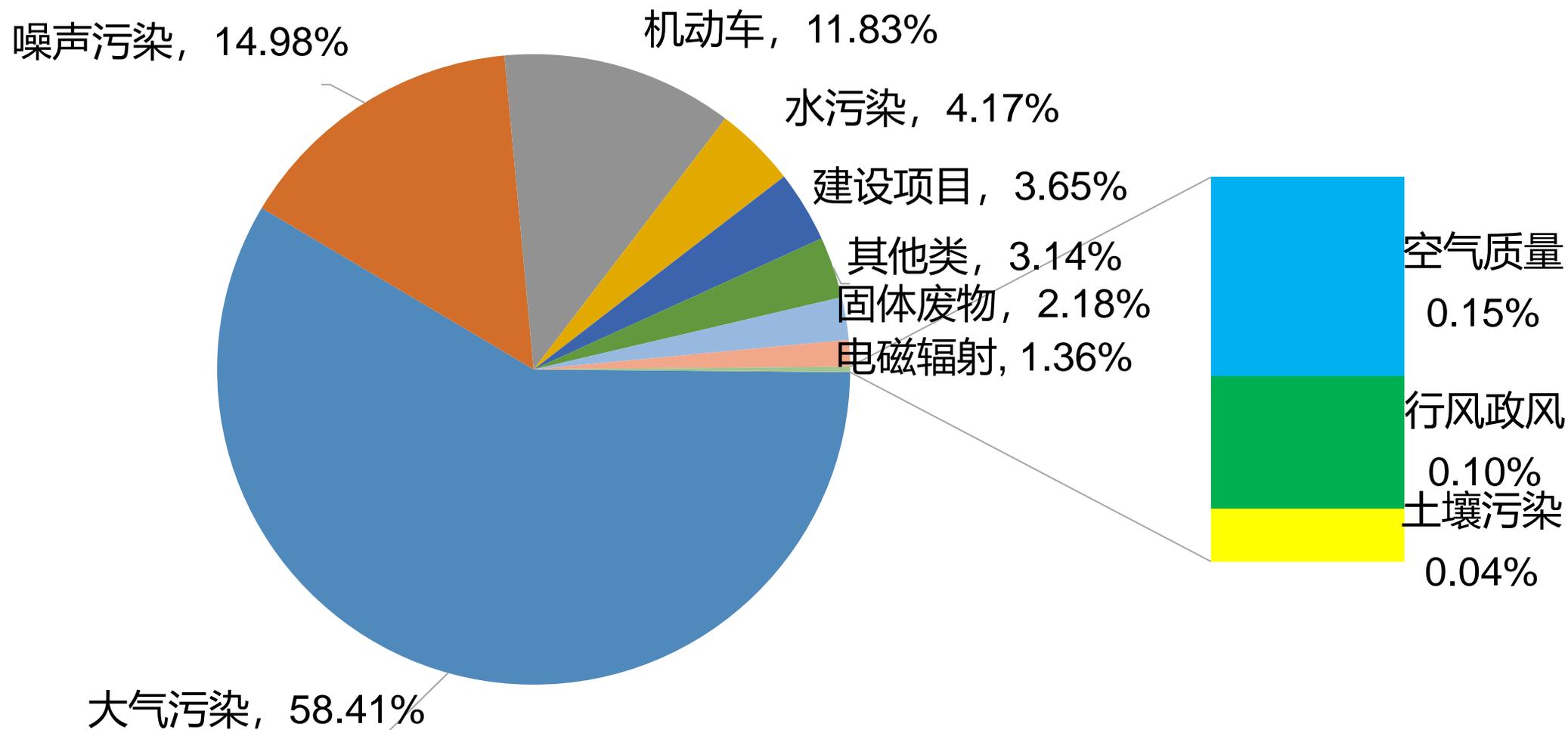
# 生态环境投诉来源



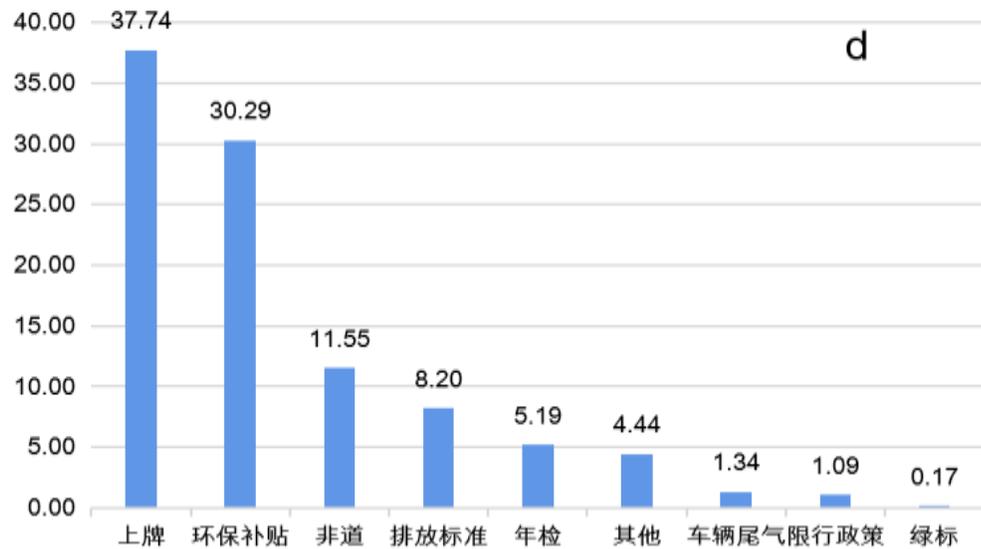
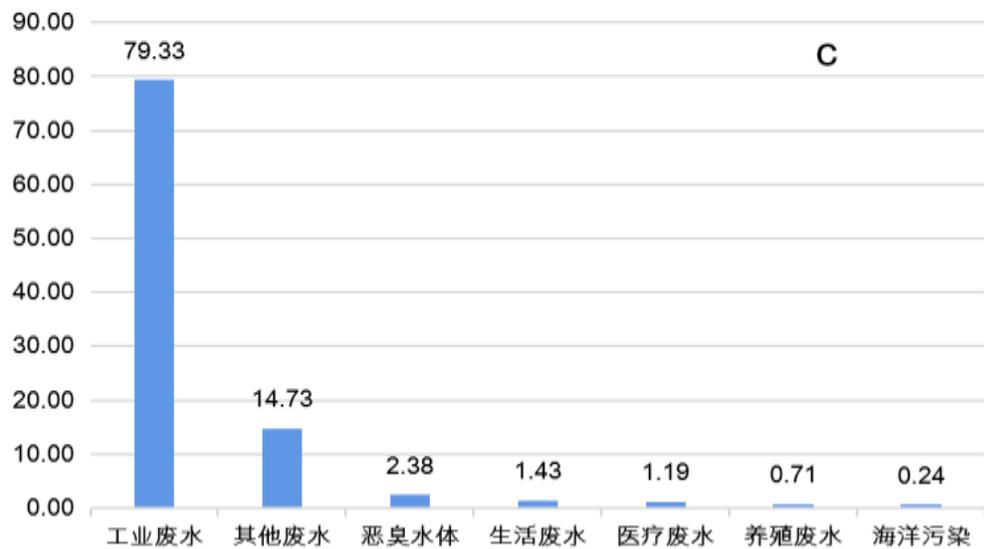
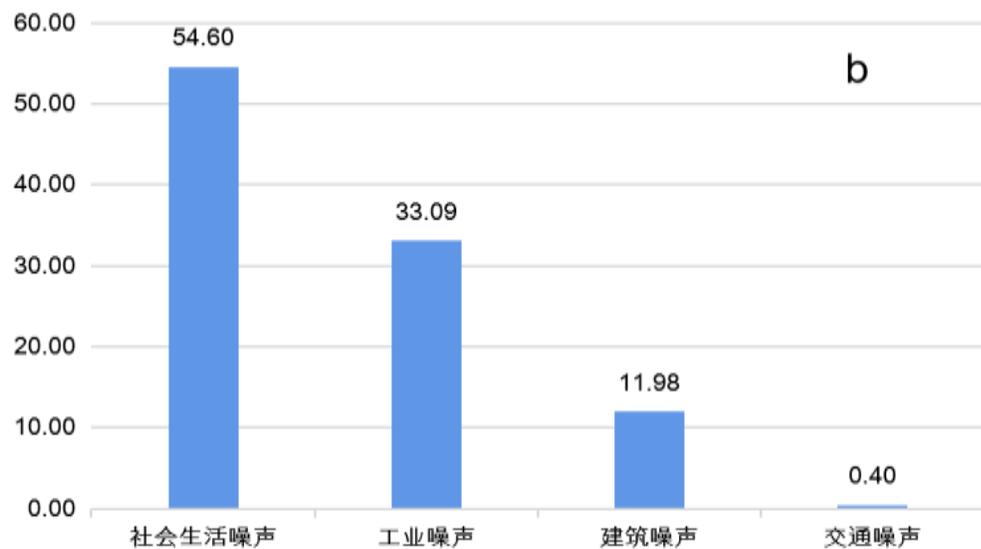
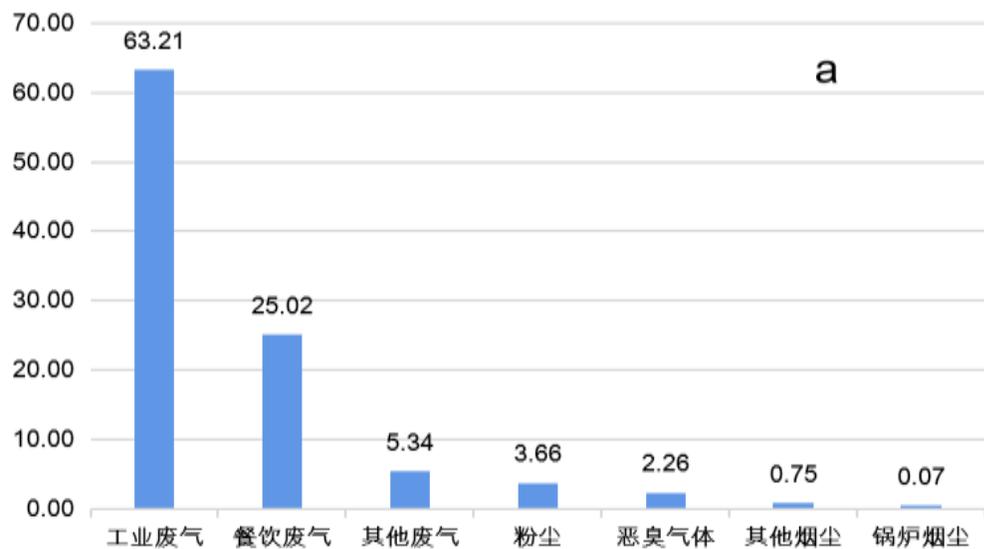
电话6971件，占比69.05%；  
微信2233件，占比22.12%；  
手机APP457件，占比5.53%；  
随申办144件，占比1.43%。



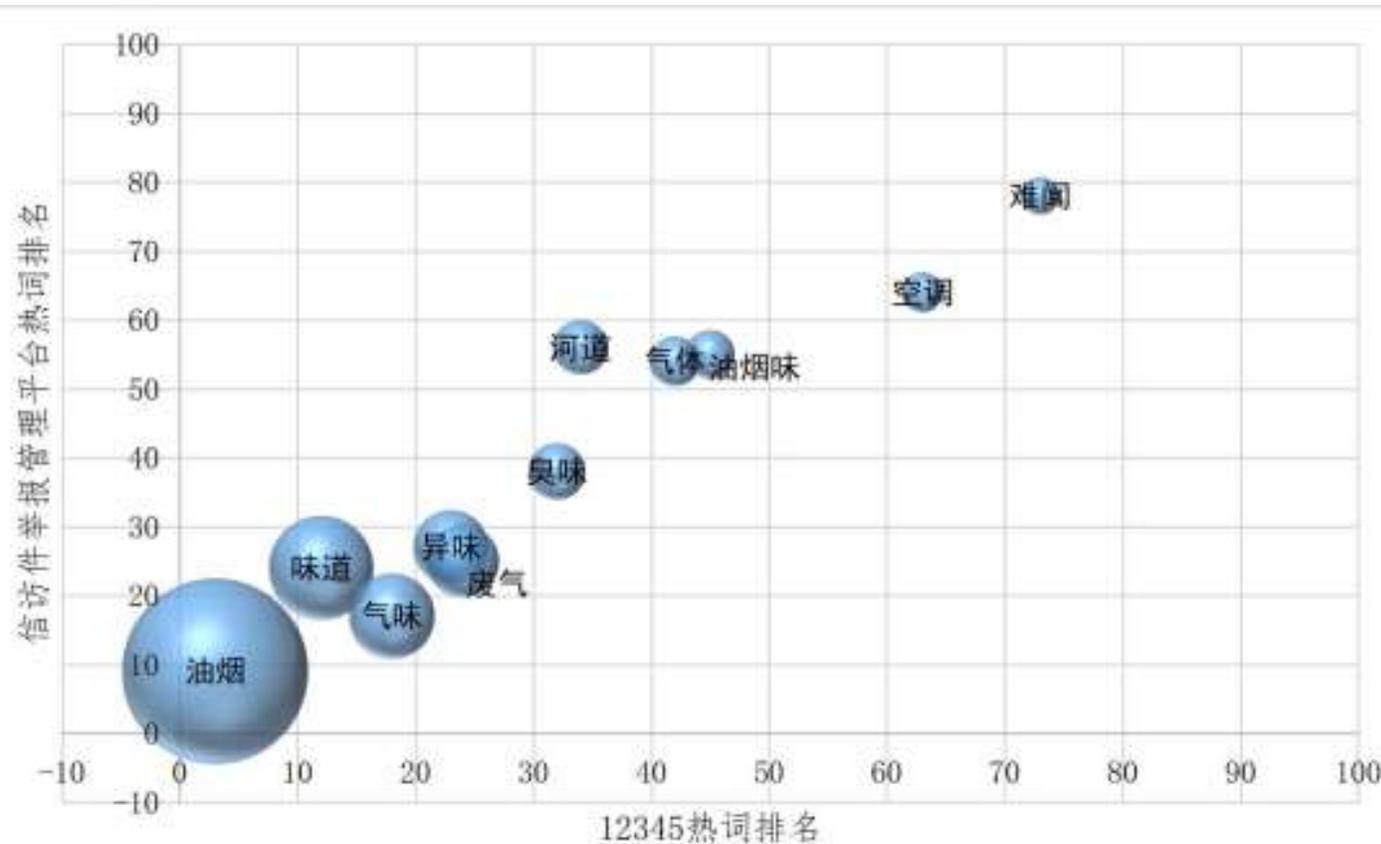
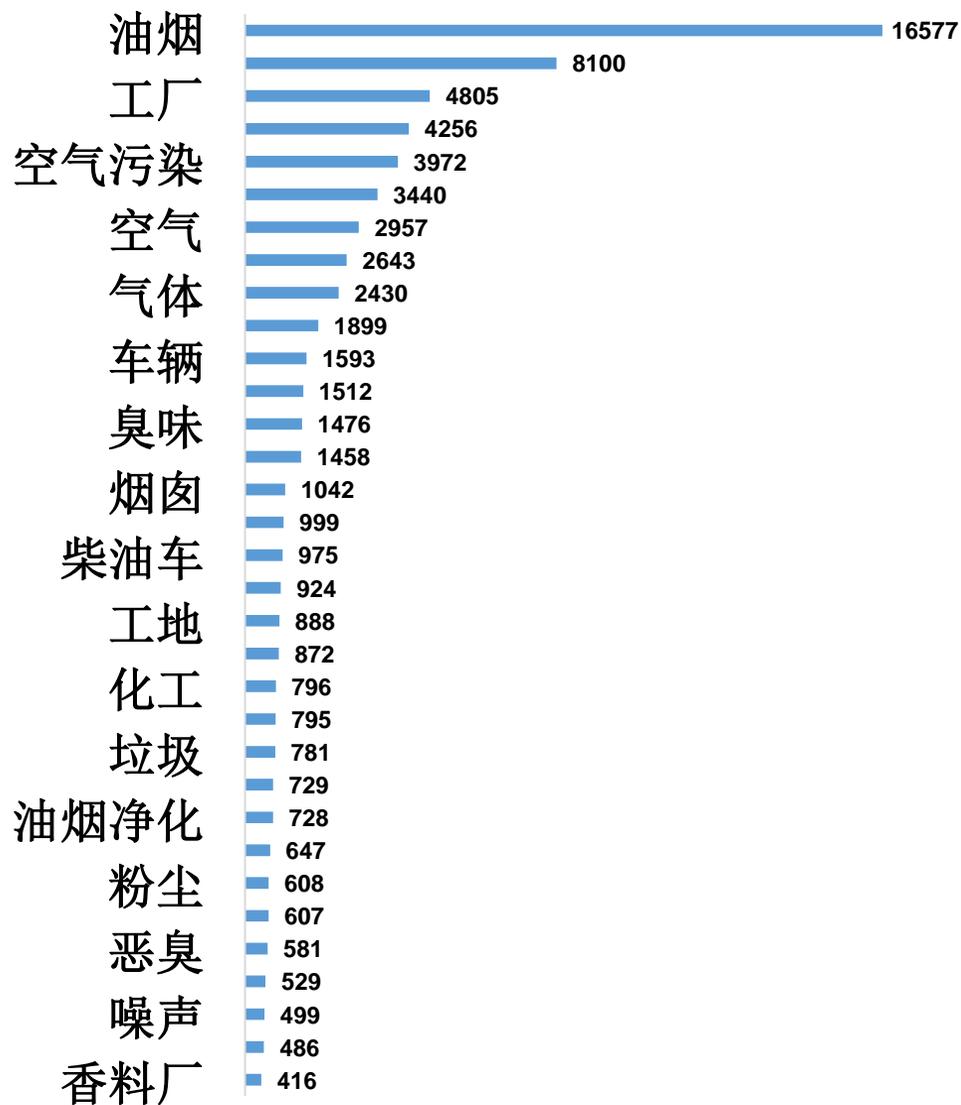
# 生态环境投诉污染类型



# 生态环境投诉污染类型分类



# 生态环境投诉热词分析



12345热点关键词排序



---

---

# 目录

---

---

## 三、举报奖励工作开展情况

# 生态环境违法行为举报奖励办法

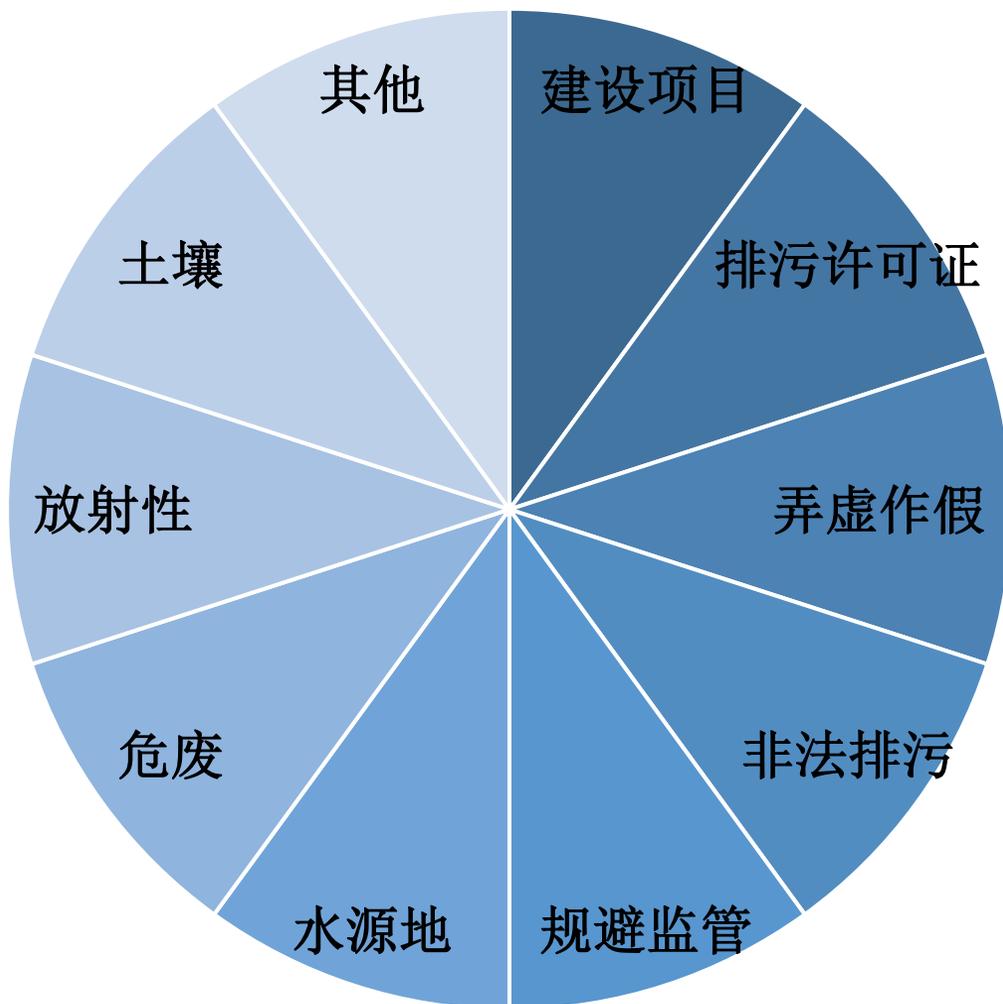


● 2021年3月31日，为进一步完善举报奖励制度，鼓励公众参与，推动形成生态环境保护社会共治大格局，我局开展了《上海市生态环境违法行为举报奖励办法》（以下简称《办法》）修订工作。

● 《办法》主要进行以下修订：一是**扩大适用范围**。根据法律法规修订情况，新增了土壤污染、医疗废物、水源地污染等违法情形；二是**大幅提高奖励上限**。根据被举报违法行为发现的难易程度、危害程度，按照罚款金额的1-2%给予奖励。对采取按日计罚、查封扣押、停产限产、移送行政拘留和移送刑事犯罪等的举报事项，加大奖励力度。对举报重大环境违法行为、提供重要证据或对案件办理有其他重大贡献的举报事项，最高可以给予50万元的奖励；三是**鼓励内部举报**。对于符合规定的内部举报，相关奖励在规定等级幅度内就高认定，并加强保密措施；四是**创新领取途径**。优化奖励经费发放程序，增设“随申办”奖励领取通道，方便举报人领取。



# 举报范围（十个方面）



## 扩大了举报奖励范围

根据法律法规修订情况，新增了土壤污染、医疗废物、水源地污染等违法情形。

# 生态环境违法行为举报奖励办法



## 奖励情况

2022年共对43起举报予以奖励，奖励发放金额8.12万元，举报人均通过随申办的“生态环境违法行为举报奖励”事项办理了举报奖励申报。

举报奖励范围涉及生产项目未验先投、利用渗坑超标排放重金属废水、废气设施不正常使用、噪声超标、倾倒医疗废弃物、非法处置危险废物等多种违法行为，进一步拓宽了举报奖励适用的范围。



# 随申办奖励领取通道

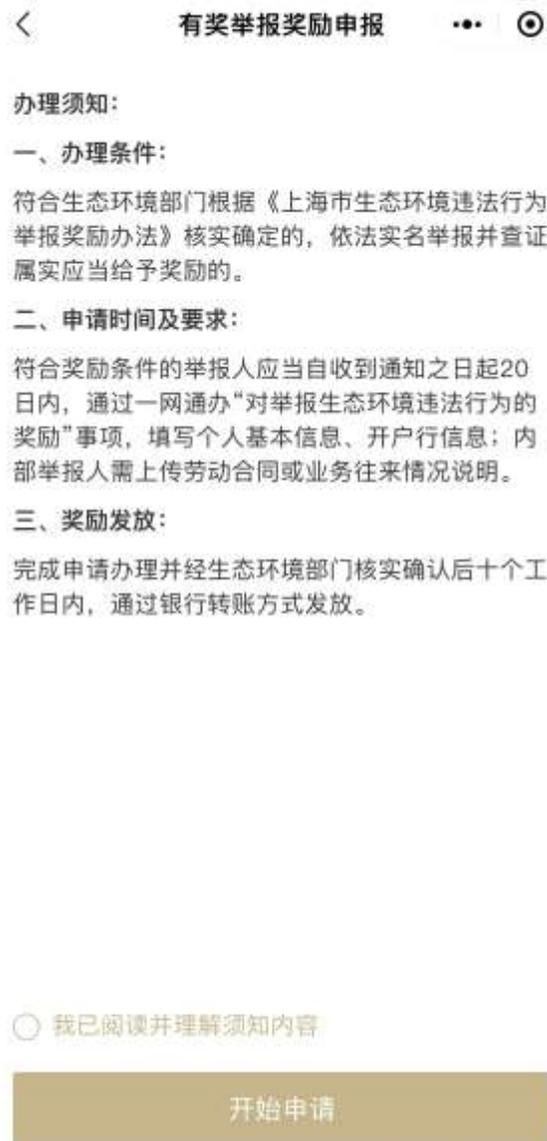


## 随申办奖励领取

先生/女士：

你好！你举报的环境违法行为经查证属实，确定符合《上海市生态环境违法行为举报奖励办法》的相关规定，现给予奖励。请按照以下步骤进行申请：

- 1.进入随申办APP或微信小程序
- 2.搜索“举报奖励”
- 3.进入生态环境违法行为举报奖励应用程序
- 4.按照要求填写基本资料





---

---

# 目录

---

---

## 四、典型案例（举报奖励）

# 对群众举报利用渗坑超标排放有毒物质案实施奖励



## 案情简介

2022年3月接到群众举报，反映沪青平公路附近有人非法从事金属件酸洗加工。现场检查，发现该场所主要从事包含酸洗、发黑工艺的金属件表面处理加工，生产过程中将产生的含重金属废水排放至车间外未落实防渗防漏措施的露天方形坑内。经现场取样监测，坑内水样中总铬浓度为28.6mg/L，总锌浓度为330mg/L，总镍浓度为65.3mg/L，分别超过《污水综合排放标准》规定排放限值的56.2倍、164倍和652倍，存在利用渗坑超标排放含重金属污染物的行为。

## 查处情况

根据《中华人民共和国刑法》第三百三十八条和《最高人民法院 最高人民检察院关于办理环境污染刑事案件适用法律若干问题的解释》规定，该行为涉嫌污染环境罪，区生态环境局将案件移送公安机关查办。

## 奖励情况

根据《上海市生态环境违法行为举报奖励办法》有关规定，给予举报人二万元奖励。



## 案情简介

2022年8月16日上午，浦东新区城市管理行政执法局生态环境执法支队接市民举报，反映浦东新区书院镇洲德路、胜利塘桥附近存在倾倒的医疗废物。执法人员通过无人机对相关区域开展巡航，在洲德路以南、胜利塘桥以西一处空地上发现废弃医用防护服、废弃医用口罩等涉疫医疗废物，经调查为个人擅自倾倒。

## 奖励情况

根据《上海市生态环境违法行为举报奖励办法》第七条第七项、第八条第一款的相关规定，给予举报人**1万元**奖励。

## 查处情况

该行为违反了《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》第七十九条和《最高人民法院、最高人民检察院〈关于办理环境污染刑事案件适用法律若干问题的解释〉》（法释〔2016〕29号）中第六条第一款的规定，浦东支队对当事人上述涉嫌环境违法行为立案查处，并以涉嫌“严重污染环境”线索方式移交区公安部门作进一步侦办。

# 对群众举报松江某公司违法排放废水案实施奖励



## 案情简介

2022年1月24日，群众举报反映松江区某公司将喷漆产生的废水直接倾倒在下水道和花坛里面。松江区生态环境局执法大队接举报后于1月25日对该公司进行现场检查，发现该公司水幕帘设施内未见废水，通过查看监控录像，发现该公司员工于1月22日下午将水幕帘设施内废水倾倒在厂区的绿化带内。

## 奖励情况

与举报群众联系时了解到其是该公司内部知情人员，符合《上海市生态环境违法行为举报奖励办法》第三条第二款定义的“内部举报人”，根据办法第八条第一款第七项“对查证属实，符合条件的企业内部举报，可以适用上述第（一）项至第（六）项的最高限额予以奖励”的规定，给予举报人**5千元奖励**。

## 查处及奖励情况

该公司上述行为涉嫌违反了《中华人民共和国水污染防治法》第三十九条的规定，依据《中华人民共和国水污染防治法》第八十三条第（三）项的规定，松江区生态环境局责令该公司改正违法行为，并处以**35万元**的行政处罚。

习近平在全国生态环境保护大会上强调，今后五年是美丽中国建设的重要时期，要深入贯彻新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，把建设美丽中国摆在强国建设、民族复兴的突出位置，推动城乡人居环境明显改善、美丽中国建设取得显著成效，以高品质生态环境支撑高质量发展，加快推进人与自然和谐共生的现代化。



# 谢谢!

上海市生态环境局执法总队

二大队 张晓晶

2023年11月